

政策标题: 帐单及付款修订版
政策编号: 1.100
通过日期: 二零二零年九月二十二日
生效日期: 二零二零年十一月一日

该政策解释了关于 Thermalito 地区水务局自来水供水及污水排放的计费, 帐款支付, 欠款帐单的费用收集, 相关通知以及中断服务的程序。您可以致电 530-533-0740 或通过 Thermalito 地区水务局网站“与我们联系”表格联系我们。

a. 未付的水费和/或污水排放费可能会通过被提供此服务的物业(以下简称“物业”)来征收, 因为根据加利福尼亚州水法第 22284 和 25806 条, 供水及污水排放服务帐户(“帐户”)通常只能以该物业业主(“业主”)的名义建立, 并向该物业(“物业”)提供服务。在这种情况下, 水务局每月对该帐户的帐单(“账单”)将发送到业主的地址。业主可以按照水务局提供的表格, 以书面形式要求水务局将账单发送到物业的地址(若与业主的地址不同)。在这种情况下, 水务局会将账单以及以下所述的所有通知(每一个“默认通知”, 及所有的“默认通知”)发送到物业的地址, 同时也会将账单的副本发送到业主的地址。为了支付提供此类副本的费用, 水务局会在月度账单中增加由水务局董事会确定的管理费。尽管业主可以作出安排让该物业的租户或居住者(每一个“居住者”)来支付水务局账单, 但该物业的业主将最终负责支付该帐户上的所有费用, 包括如下所述的任何未支付的帐户欠款, 滞纳金, 处理费, 违约金, 停供费, 重新开通费, 篡改费, 水表拆卸费和水表重新安装费(处理费, 违约金, 停供费, 重新开通费, 篡改费, 水表拆卸费和水表重新安装费分别单独称为“默认费用”, 并统称为“默认费用”)。

b. 水务局假定所有与本政策相关的业主地址均为该物业的地址, 除非业主以书面形式另行通知, 并提供正确的邮寄地址, 包括街道地址, 电子邮箱, 电话及传真号码(若有)。业主有责任以书面形式通知水务局其邮寄地址, 街道地址, 电子邮箱, 电话或传真号码的任何变更。

c. 若业主已指定代理人(“代理人”)来管理物业并希望水务局仅与其代理人处理该物业事务, 应填写, 签署并提交由水务局提供的书面表格, 并授权水务局通过其代理(而非业主)处理向该物业提供供水和污水排放服务及其账单相关的所有事项。在业主向水务局提交此类表格后, 直到业主以书面形式通知水务局终止并撤销该委托, 水务局应待代理人如业主, 并不再与业主对接。根据本政策, 由业主指定的任何代理人均应被视为业主。

d. 水务局会在每个月的第一个工作日按月向每个帐户发出账单。账单会显示上一个月账单的未付欠款, 自上一次计费以来的用水量, 每月供水和污水排放服务的服务费, 以及应付的总金额。账单收到之日起即可付款, 若在次月第五日下午 4:00 前还未全额支付则为逾期欠费。帐单上的付款首先用于支付先前的欠款, 包括滞纳金和违约金(若有), 而剩下的余额(若有)则用于支付当期费用。若在次月第五日下午 4:00 前未支付先前账单上未支付的水费, 供水和污水排放服务费(不包括默认费用), 则为逾期欠费, 并应收取欠费总额百分之一点五的滞纳金。

e. 若在次月第十五日下午 4:00 前还未支付先前账单上的欠费, 则为违约。为了支付提供违约通知所产生的管理费用, 水务局董事会将确定并由水务局征收该帐户的违约金(“违约金”)。水务局将在违约后的第一个工作日, 向业主发送书面通知(“违约通知”), 告知业主帐户的违约, 以及对帐户征收违约金, 若在发出该欠款通知书当月的最后一天没有将包括先前欠款, 滞纳金, 违约金和当期费用在内的帐户欠款(“欠款”)全额支付, 水务局将停止向该物业继续供水和污水排放服务。

f. 若违约通知发出后次月的第一个工作日之前仍未全额支付欠款，水务局可能会停止向该物业继续供水和提供污水排放服务。若水务局决定停止向该物业继续供水和提供污水排放服务，水务局将提前至少 48 小时在该物业醒目处张贴停供通知（“第一次停供通知”），以通知业主或居住者除非在第一次停供通知上给出的日期和时间之前全额支付帐户欠款，则会停止向该物业继续供水和提供污水排放服务。第一次停供通知还会通知业主或居住者，为了恢复供水和提供污水排放服务，除了全额支付欠款外，业主还须支付额外的停供费（“停供费”）和重新开通费（“重新开通费”），两者均由水务局董事会确定。这些费用将用于支付水务局在该物业供水及污水排放管道上安装和拆卸停供设备的费用。第一次停供通知，以及下文第 g 条中将提到的第二次停供通知，会通知业主或居住者，如果停止向该物业供水，则该物业中与水务局供水系统相连的消防喷淋系统将无法运行，且此类消防喷淋系统所保护的置产将处于危险之中。

g. 如果水务局停止向该物业供水和提供污水排放服务，在服务中断后，会在该物业醒目处张贴并同时邮寄给业主第二次停供通知（“第二次停供通知”），以通知业主或居住者，水务局已停止向该物业供水和提供污水排放服务，且只有在业主全额支付了全部欠款，违约金，滞纳金以及其它所有默认费用后才能恢复。

h. 如果在水务局已经停止提供服务的物业中，业主或居住者擅自改动或拆除水务局安装在管道上的停供设备，水务局会（i）征收由水务局董事会决定的设备改动费（“篡改费”），以弥补由此造成的损失，此外，（ii）一旦发现此类擅自改动或拆除停供设备，将立即拆除该物业的水表。在水务局拆除水表后，将会征收由水务局董事会确定的水表拆卸费（“水表拆卸费”），以支付水务局拆除水表的相关费用。若在水表拆除后需要重新开通供水及污水排放服务，业主必须全额支付全部拖欠欠款，滞纳金，所有默认费用，包括由水务局董事会确定的水表重新安装费（“水表重新安装费”），以及下文第 i 条中提到的必要的保证金。

i. 若客户在正常付款期内无法支付水费，每 12 个月可以申请一次其它的付款安排，以避免滞纳金和停供费用或服务被中断。水务局将在审查客户的申请时会考虑所有的情况，以确定是否批准所申请的其它付款安排。其它的付款安排可以包括延期付款或摊销计划。若不遵守根据本条授予的付款安排的条款或支付后续费用将会导致发出书面的停供通知。该停供通知将以“第一停供通知”的形式在停供前至少五个工作日发送到物业处。

医疗和财务困难的付款安排：对于满足以下所有三（3）个条件并提供加利福尼亚州所需文件的客户，水务局将为客户提供付款安排，以避免服务中断。付款安排的条款和条件将由水务局决定。

1) 由初级保健提供者提供的医疗证明：客户必须提交初级保健提供者的证明（实习医生，全科医生，妇产科医生，儿科医生，家庭执业医师，执业医师助理，初级保健诊所，医院或门诊诊所）指出若停止供水及污水排放服务将对提供服务的物业内居民的健康和安全构成严重威胁，甚至有生命危险。

2) 财务困难：客户必须证明他或她在财务上无法在水务局的正常计费周期内支付服务费用。这可以通过以下两种方式表明：（i）在欺诈和伪证将受到处罚情况下宣布家庭收入低于联邦贫困线的 200%；或（ii）提交证据证明该有家庭成员是 CalWorks, CalFresh, General Assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, 和/或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的当前受益人。

3) 付款安排：客户必须愿意参加由水务局选择的付款安排。延长到下一个计费周期的付款安排被视为摊销计划，必须以书面形式呈现并由客户签署。摊销计划将在水务局定义的期限内摊销未付余额，该期限应从账单原始到期日起不超过 12 个月。客户必须遵守摊销计划的条款，并在随后的每个计费周期中累积所产生的费用。客户在按照摊销计划支付拖欠费用时，不得申请任何后续未付费用的付款安排。

若不遵守根据本条授予的付款安排的条款或没有在 30 天内支付后续费用，将会导致发出书面的停供通知。该停供通知将以“第一停供通知”的形式在停供前至少五个工作日张贴到物业的醒目处。

j. 水务局将对服务账户征收因付款退还或因资金不足或账户关闭而被拒收的支票或信用卡/借记卡付款所产生的任何费用，以及由水务局董事会确定的用来支付水务局处理此类情况的费用（“手续费”）。此外，在收到退回或未接受付款通知后，水务局将在物业醒目处张贴默认通知，以通知业主或居住者除非该帐户欠款和由于上述原因对水务局产生的任何银行费用以及手续费在通知发出的 48 小时内以现金，汇票或认证支票的形式全额支付，水务局会根据上述第 f 条和第 g 条的规定停止向物业提供水和污水排放服务。来自水务局的书面默认/停供通知将包括业主的姓名或“居住者”以及物业地址，欠款金额，为避免服务中断而需付款或完成付款安排的日期，申请付款安排以支付拖欠金额和相关费用的程序说明，对帐单提出异议或上诉的程序说明，以及水务局的电话号码和此政策的网站链接。水务局还将尽最大努力通过电话，电子邮件和/或传真发送到业主在水务局存档的号码和地址来联系所有者。为避免中断向该物业的供水和污水排放服务，业主应根据具体情况，缴付除拖欠余额外的所有银行费用，手续费和任何其他费用。水务局将不会重新提交被退回的付款。如果在任何连续的十二个月内有三笔付款被退回或没有被接受，则 (i) 在第三笔被退回的付款之后的十二个月内，必须以现金，汇票或经认证的支票的形式付款，(ii) 水务局可能会根据下文第 1 条在帐户中收取保证金。此类账户将不接受任何其他形式的付款。

k. 所有通过电子支票或信用卡/借记卡形式付款而产生的付费平台服务费，应由业主或居住者全权负责。

l. 根据上文第 i 条所述，水务局可能会对在任何连续的十二个月内有三笔付款被退回或没有被接受的账户收取保证金（“保证金”）。保证金的金额应等于对该物业的供水和污水排放服务停供前十二个月中最高月账单金额的两倍。若对该物业供水和污水排放服务恢复后的一年之内该帐户无任何新的欠款，水务局会保留并维持保证金，用来支付账户上的欠款余额。根据前述规定，水务局在停止向该物业提供水和污水排放服务后，可以在一定的范围内使用保证金来支付任何欠款余额。在这种情况下，支付保证金才能继续向该物业供水。水务局将持有保证金一年。在帐户没有欠款的情况下，在一年结束时，业主应申请使用保证金来支付该物业未来的供水和污水排放服务账单，直到其金额用尽。保证金将不计利息。

m. 截至每年 6 月 30 日，所欠水务局的所有拖欠余额和违约费用，均会报告给比尤县税务人员，并依照《水法》第 22284 和 25806 条来征收，并照成对物业的留置权。

n. 根据上文第 i 条所述，水务局可以依据《水法》第 22282.1 条的规定，拒绝向有欠款余额包括滞纳金和违约金的物业提供服务，无论产生欠费时该物业的业主是谁。

o. 若水务局知道某物业正在法拍出售程序中或已被法拍出售，且业主或居住者没有居住在该物业，水务局可能（但无义务）将其置于待用状态但不超过 90 天，以便物业所有权的转移以及新业主支付当时该账户的所有欠费，并恢复对该物业的供水和/或污水排放服务。在帐户处于

待用状态期间，应只收取待用费，而不应收取由水务局董事会确定的供水和污水排放服务的标准月费，并添加到帐户变为待用状态之前的帐户余额，包括欠费余额，应计滞纳金和任何默认费用。如果水务局知道法拍程序中的物业的信托契约受托人的姓名及地址，或法拍出售物业的新业主姓名及地址，则应以书面形式通知此人该物业账户的余额。此余额应在通知之日起三十天内全额支付，若未全额支付，则水务局将会取消账户的待用状态并恢复为正常状态，且该账户在上述的时间段内为正常使用状态。

p. 水务局总经理在他或她认为有必要避免业主遭受经济上的困境时，可全权酌情决定延长付款日期，但应自欠费日期起算不超过 90 天。对于联邦或州政府所拥有的物业，在联邦或州政府的财务或预算状况让相关机构不能及时为该物业的帐户付款时，他或她还可为该物业延长付款日期，但应自欠费日期起算不超过 90 天。任何此类延期的条款和条件均应由物业业主或居住者与水务局总经理共同同意，并以正式的书面形式呈现并由他们签字。

q. 业主对其帐户的账单上任何费用或默认费用有异议时，应真诚地与水务局总经理会面，以解决他或她的投诉。如果此会面不能解决争议问题，则业主可以向水务局董事会提出上诉。此类上诉必须以书面形式提出，且详细说明业主认为收费或违约金不适当的具体原由。此类上诉必须在业主与水务局总经理会面之日起十天内，向水务局提出。若水务局在会面十天后收到上诉，将被视为无效，并且没有任何效力。水务局董事会将在收到上诉六天（日历日）以后的下一次例会上对上诉进行审议并处理。若水务局及时收到董事会关于上诉的任何未决诉讼时，水务局不得对该物业业主征收任何额外的默认费用，也不得中止对该物业的供水和污水排放服务（如果尚未中断）。业主应于上诉审议后的第一个星期五下午 4:00 之前，全额支付董事会确定的应付帐款。若业主没有按时付款，则根据上述第 e 条所述，该帐户将被视为违约。

r. 若联邦，州，地方政府或任何相关机构发布暂停令，让水务局停止向相关物业供水和/或污水排放服务，那么，对在暂停令发布时已经收到第一次停供通知的物业，将对其停止供水和污水排放服务，直到暂停令解除为止。在取消暂停令后，水务局应尽快在此类物业醒目处张贴“暂停令取消通知”，并附修订后的第一次停供通知（“第一次停供通知修订版”）阐明该帐户上的欠款余额及到期日。若第一次停供通知修订版所述的欠款余额没有在张贴通知后的五个工作日内付清，水务局则可能会中断向该物业的供水和下水道服务。

此政策 1.100 将完全替代所有先前的版本。

此政策在二零二零年九月二十二日的董事会会议上获得批准。